

Procedura per la Risoluzione dei Reclami dei Clienti

Valido dal 14.03.2025

Admiral Markets AS è costituita (codice registro 10932555) nella Repubblica di Estonia ed è autorizzata e regolamentata dall'Autorità di Vigilanza e Risoluzione Finanziaria Estone – Finantsinspektsioon (Licenza N. 4.1-1/46) e opera ai sensi della Legge sul Mercato dei Titoli, della Direttiva sui Mercati degli Strumenti Finanziari II (Direttiva UE 2014/65/UE) e altra legislazione UE applicabile.

Procedura

1. I clienti devono presentare i reclami in formato elettronico, inviando un'e-mail a info@admiralmarkets.ee.
2. Admiral Markets AS può accettare reclami in altri formati se il requisito del formato specificato non risulta pratico o ragionevole nelle circostanze.
3. Se un reclamo è presentato in qualsiasi formato diverso dal formato elettronico, il cliente sarà informato dei requisiti di formato e gli verrà chiesto di presentare il reclamo in formato elettronico, tenendo conto del principio di ragionevolezza.
4. Il reclamo presentato deve contenere i seguenti dati del cliente:
 - nome e cognome;
 - informazioni di contatto;
 - codice ID del conto di negoziazione;
 - descrizione e momento delle circostanze che costituiscono la base del reclamo;
 - numeri di identificazione delle transazioni e posizioni rilevanti se necessario;
 - una richiesta chiara e, se possibile, documenti a supporto della richiesta.
5. Su richiesta del cliente, Admiral Markets AS assisterà il cliente nella formulazione corretta della richiesta fornendo linee guida generali e spiegazioni tecniche.
6. Admiral Markets AS avrà il diritto di astenersi dall'esaminare un reclamo che non rispetta i requisiti di formato. Se il cliente non ha risposto entro un tempo ragionevole (14 giorni) alla nostra richiesta di maggiori dettagli e/o di formulare correttamente la richiesta, Admiral Markets AS può rifiutarsi di risolvere la questione del reclamo.
7. La risoluzione di un reclamo inizia con la presentazione del reclamo da parte di un cliente all'indirizzo e-mail sopra menzionato e termina con una risposta di Admiral Markets AS al cliente o con un accordo di compromesso.
8. Immediatamente dopo la presentazione di un reclamo, Admiral Markets AS informerà il cliente sia per iscritto che attraverso altri mezzi di comunicazione concordati, della procedura di reclamo e relative scadenze, nonché in caso di rifiuto di esaminare il reclamo, le motivazioni alla base di tale decisione.

9. I reclami di persone fisiche e persone giuridiche devono essere risolti entro due (2) mesi dal ricevimento del reclamo. Tuttavia, nel caso in cui Admiral Markets AS non sia in grado di rispondere entro due mesi, il reclamante sarà informato dei motivi del ritardo. Questo periodo non può superare i tre mesi dalla data di presentazione del reclamo.

10. Se la risoluzione viene ritardata a causa della natura complessa del reclamo o della verifica di ulteriori circostanze, il cliente sarà notificato in un formato che può essere riprodotto per iscritto, informando il cliente del nuovo termine per la risposta al reclamo.

11. Generalmente, Admiral Markets AS fornirà al cliente una risposta scritta a un reclamo scritto, a meno che al reclamo del cliente non sia stata data risposta oralmente, e ci sia motivo di presumere che il cliente non abbia bisogno di una risposta scritta. Admiral Markets AS può fornire la risposta al cliente attraverso qualsiasi altro mezzo di comunicazione concordato in un formato concordato.

12. Il cliente ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità di vigilanza finanziaria e/o agli organi pre-giudiziali (Financial Supervision and Resolution Authority, Consumer Protection and Technical Regulatory Authority) e/o al tribunale, come segue:

- Finantsinspeksioon (Financial Supervision and Resolution Authority), indirizzo Sakala 4, Tallinn 15030, tel. 6 680 500, e-mail: info@fi.ee. Pagina web: www.fi.ee (<https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspeksioon/making-complaint>)
- Tarbijakaitseamet (Autorità per la Protezione dei Consumatori e Regolamentazione Tecnica), indirizzo: Pronksi 12, Tallinn 10117, tel: 6 201 700, e-mail: info@tarbijakaitseamet.ee (se il cliente è un consumatore - persona fisica che agisce al di fuori della propria capacità economica o professionale). Sito web: www.tarbijakaitseamet.ee
- Piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione Europea: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers_en
- (NB! Per la versione estone dovrebbe essere: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_et)
- Tribunale, corte, secondo la giurisdizione. Informazioni aggiuntive: www.kohus.ee